

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของเรื่องที่ศึกษา

คนหรือบุคลากรเป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานที่มีความสำคัญ และมีคุณค่าต่อการบริหารองค์การในการบริหารงานบุคคล ผู้บริหารต้องเข้าใจความต้องการบุคคลในองค์การ และผสมผสานความต้องการนั้นให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ ในขณะเดียวกันต้องสามารถทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความกระตือรือร้นและมุ่งมั่นที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ จึงจำเป็นอย่างยิ่งจะต้องเสริมสร้างคนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี อีกนัยหนึ่งคือชีวิตที่มีสุขภาพสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ สามารถดำรงชีวิตที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง สังคม และประเทศชาติ ซึ่งการทำงานเป็นส่วนหนึ่ง que แสดงถึงการมีคุณภาพชีวิตเพราะการทำงานทำให้ชีวิตมีความหมาย และเป็นกิจกรรมที่คนทำเพื่อความอยู่รอดในสังคม ดังนั้นคุณภาพชีวิตของบุคคลโดยรวม จึงเป็นผลต่อเนื่องมาจากคุณภาพชีวิตการทำงาน (บงกช เทพจารี, 2547, น. 1)

การเดินทางทางอากาศหัวใจสำคัญของการเดินทางคือการไปถึงจุดหมายด้วยความปลอดภัยและรวดเร็ว ปัจจัยสำคัญยิ่งประการหนึ่งซึ่งนอกเหนือไปจากการพัฒนาทางเทคโนโลยีของยานพาหนะชนิดต่าง ๆ ตลอดจนการเพิ่มเส้นทางหรือห้วงอากาศสำหรับสัญจรก็คือการจัดการหรือควบคุมจราจร งานบริการควบคุมจราจรทางอากาศนับได้ว่าเป็นงานที่สำคัญและจำเป็นที่สุดในการจัดการให้อากาศยานลำหนึ่ง เริ่มทำการบินจนกระทั่งบินถึงท่าอากาศยานปลายทางได้เพราะเป็นงานเพื่อการป้องกันไม่ให้อากาศยานชนกันเอง รวมถึงการป้องกันไม่ให้อากาศยานชนกับสิ่งกีดขวางทั้งในพื้นที่ที่ปฏิบัติการและสิ่งกีดขวางอื่นในขณะทำการบิน เช่น บอลลูน ภูเขา รถที่แล่นไปมาในพื้นที่ที่เป็นลานจอดหรือทางวิ่ง เป็นต้น นอกจากนี้ยังทำให้การจราจรทางอากาศเกิดความคล่องตัวและเป็นระเบียบ เมื่อสงครามโลกครั้งที่ 2 สิ้นสุดลง การประกอบธุรกิจการบินระหว่างประเทศเริ่มฟื้นตัวขึ้น บริษัท Aeronautical Radio Inc. (ARINC) จากสหรัฐอเมริกา บริษัท International Aeradio Ltd. (IAL) จากอังกฤษ และสายการบินต่าง ๆ ที่ทำการบินมายังประเทศไทย ได้ร่วมกันขออนุมัติรัฐบาลไทยจัดตั้งบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด Aeronautical Radio OF Siam Ltd. เมื่อวันที่ 15 เมษายน พ.ศ. 2491 เพื่อดำเนินกิจการบริการควบคุมจราจรทางอากาศ และสื่อสารการบินตามมาตรฐาน และข้อเสนอแนะ

ขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization) ภายใต้สัญญาที่ได้รับจากรัฐบาลไทย โดยบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด มีภารกิจดังนี้

1. บริหารจัดการการบริการการเดินอากาศให้มีประสิทธิภาพ เพื่อรับรองการเจริญเติบโตและสร้างศักยภาพการแข่งขันในอุตสาหกรรมการบินของประเทศและภูมิภาค
2. พัฒนาระบบและวิธีการในการให้บริการการเดินอากาศ ให้มีความปลอดภัยสูงสุด โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย
3. ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างฉับไว และเสริมสร้างความมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ
4. เสริมสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในองค์กรอย่างต่อเนื่อง
5. สร้างความร่วมมือกับพันธมิตร เพื่อเพิ่มบทบาทและศักยภาพในการให้บริการ และการยอมรับสู่เวทีระดับโลก
6. สร้างและปลูกฝังจิตสำนึกให้พนักงานมุ่งมั่นและเสริมสร้างศักยภาพ และขีดความสามารถของตนเอง และใช้ศักยภาพ เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขัน รวมทั้งสร้างความสามารถในการเป็นผู้นำในเวทีระหว่างประเทศ
7. กระตุ้นและส่งเสริมให้ทีมงานวิจัยและพัฒนา รวมทั้งการนำนวัตกรรมมาใช้อย่างเป็นรูปธรรม
8. บริหารจัดการด้วยระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร
9. บริหารองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล
10. ร่วมพัฒนาชุมชน เพื่อสร้างสังคมน่าอยู่

จากภารกิจดังกล่าว ทำให้บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เป็นกิจการหนึ่งที่มีความสำคัญระดับชาติ เนื่องจากภาระงานต้องรับผิดชอบชีวิตผู้โดยสารเครื่องบินจำนวนมาก และหลายครั้งการเกิดอุบัติเหตุทางอากาศ ทางบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย ถูกพาดพิงในฐานะผู้เกี่ยวข้องในการสอบสวนอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น เช่น จากกรณีเครื่องบินวันทูโก เที่ยวบิน 269 เที่ยวบินกรุงเทพฯ-ภูเก็ต ประสบอุบัติเหตุไถลตกรันเวย์ที่สนามบินนานาชาติภูเก็ต ขณะนำเครื่องลงจอด ท่ามกลางสายฝนที่มีทัศนวิสัยไม่ดี ทำให้มีผู้เสียชีวิต 89 คน และบาดเจ็บ 41 คน เมื่อวันที่ 16 กันยายน ซึ่งสาเหตุของอุบัติเหตุอยู่ระหว่างการสอบสวนนั้น เนื่องจากการเกิดอุบัติเหตุแต่ละครั้งจะไม่มีปัจจัยเพียงปัจจัยเดียวที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ อาจเกิดจากการผิดพลาดของเครื่องบิน หรือระบบล้อ ตัวหอคอยควบคุมการบินที่มีการรายงานคลาดเคลื่อน สภาพพื้นรันเวย์ หรือแม้แต่สภาพอากาศและความพร้อมของนักบินแต่ละคนในช่วงเวลาดังกล่าว และจาก

กรณีดังกล่าว นายกำธร ศิริกร รองผู้อำนวยการใหญ่อาวุโส บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย ได้ชี้แจงว่า พนักงานที่พูดได้ตอบกับกัปตันเครื่องบินที่ประสบเหตุดังกล่าว เป็นพนักงานชายที่มีประสบการณ์สูง ไม่ใช่พนักงานที่ไม่มีประสบการณ์ เบื้องต้นพนักงานคนนี้ไม่มีความผิด และไม่ได้มีการสั่งพักงาน แต่ส่งไปฟื้นฟูสภาพจิตใจ เนื่องจากเป็นผู้พูดคุ้ยและได้ตอบกับกัปตัน รวมทั้งเห็นเครื่องบินตกตั้งแต่ต้นจนจบ จึงมีผลกระทบทางด้านจิตใจ จึงให้แพทย์ดูอาการว่ามีความพร้อมในการทำงานต่อไปหรือไม่ จากกรณีดังกล่าว สะท้อนให้เห็นว่าอาชีพนี้ไม่ได้ทำงานสบายอย่างที่หลายคนคิด

อาชีพพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศเป็นอาชีพหนึ่งในสังคมที่หลายคนอาจไม่ได้นึกถึง ในแง่ของคุณภาพชีวิตหลายคนคงมองว่ารายได้ดี แต่อีกด้านหนึ่งสภาพในการทำงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ มีวันเวลาในการทำงานและการพักผ่อนไม่เหมือนกับพนักงานในตำแหน่งอื่น ๆ ในบริษัท เนื่องจากตำแหน่งงานนี้ต้องรับผิดชอบชีวิตของผู้โดยสารที่เดินทางมากับเครื่องบินและมีจำนวนผู้โดยสารกว่าร้อยชีวิต ทำให้อาชีพของพวกเขาต้องรับผิดชอบ ต่อผลที่จะเกิดขึ้น ถ้าหากทำการควบคุมผิดพลาดและเกิดการชนกัน พวกเขาจึงต้องทำงานอย่างตั้งใจ ถูกต้องที่สุด และด้วยลักษณะงานจำเป็นต้องทำงานตลอด 24 ชั่วโมง สลับสับเปลี่ยนหมุนเวียนกัน อาชีพนี้จึงเกิดความเครียดเป็นอย่างมาก ดังนั้น การศึกษาเรื่อง “สภาพการทำงานที่ส่งผลคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ ของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด” จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจที่จะศึกษา รวมทั้งผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาสภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงานและคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ รวมทั้งนำผลจากการวิจัยครั้งนี้ มาใช้เป็นแนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน และแนวทางสำหรับผู้สนใจ และต้องการเข้ามาทำงานในตำแหน่งพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาสภาพการทำงาน of พนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านประชากร เขตพื้นที่พนักงานในตำแหน่งพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศจำนวน 60 คน ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย สภาพการทำงาน และ คุณภาพชีวิตการทำงานใน 4 ด้าน ด้านการได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมในการทำงาน ด้านการมีโอกาสมมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงานกับการดำเนินชีวิต สุขภาวะ ของพนักงาน ควบคุมการจราจรทางอากาศบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด กรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์

สภาพการทำงาน หมายถึง การทำงานเป็นกะ วันเวลาในการทำงาน ชั่วโมงการทำงาน วันหยุดงาน เวลาพักระหว่างวัน ความปลอดภัย สุขภาพอนามัยในสถานที่ทำงาน ค่าจ้าง และสวัสดิการต่าง ๆ

ลักษณะงาน หมายถึง สภาพที่พนักงานต้องเผชิญในระหว่างการทำงาน ได้แก่ การใช้สายตา ความหนาแน่นของการจราจรทางอากาศ ความท้าทาย และอิริยาบถขณะทำงาน

การทำงานเป็นกะ หมายถึง การทำงานที่แบ่งช่วงเวลาในการทำงาน เพราะว่าบริษัทต้องทำงานตลอด 24 ชั่วโมง จึงแบ่งเป็น 2 กะ กะละ 12 ชั่วโมง กะเช้า และกะค่ำ ทำให้ต้องมีพนักงานสับเปลี่ยนหมุนเวียนมาทำงาน

สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน หมายถึง สภาพหรือสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงาน เช่น แสง เสียง สี อากาศ ตลอดจนเครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง สภาวะองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ ประกอบด้วย 4 มิติ ดังนี้

1. ได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมในการทำงาน หมายถึง ความต้องการได้รับความยุติธรรมจากนายจ้าง ไม่เลือกปฏิบัติเนื่องจากความแตกต่างในด้านเพศ
2. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เป็นการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจอย่างเหมาะสม เพื่อสร้างความรู้สึกร่วมกันอันหนึ่งอันเดียวกัน รู้สึกมีความสำคัญเกิดความภาคภูมิใจ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงานกับการดำรงชีวิตประจำวัน สภาพสังคมที่เปลี่ยนไปส่งผลต่อสภาพการทำงานและการดำรงชีวิตประจำวันของพนักงาน มีเวลาและโอกาสใกล้ชิดกับสมาชิกในครอบครัวน้อยลง เนื่องจากสภาพการทำงานที่เป็นกะ การวันหยุดพักผ่อนไม่ตรงกับครอบครัว จะเห็นได้ว่าชีวิตการทำงานมีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตประจำวัน

4. สุขภาวะ หมายถึง สุขภาพของร่างกาย และจิตใจของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศในขณะปฏิบัติงาน